

Sommario

Presentazione <i>di Antonio Bortolan</i>	7
Introduzione	9
Parte prima Anatomia del mobbing	
Capitolo primo La realtà del mobbing	15
Che cosa significa la parola mobbing p. 15 - L'ambientazione del mobbing p. 15 - Qualificazione dei fenomeni p. 16 - Alcune definizioni di mobbing p. 19	
Capitolo secondo Le manifestazioni del mobbing	22
Le condotte che causano il mobbing p. 22 - Le fasi del mobbing p. 24 - Il modello a quattro fasi di Leymann p. 25 - Il modello italiano Ege a sei fasi p. 26 - Un fenomeno tutto italiano: Doppio Mobbing p. 28 - La similitudine tra la guerra fisica e la guerra sul lavoro p. 29	
Capitolo terzo I soggetti coinvolti	33
Il mobbizzato p. 33 - Il mobber p. 36 - Gli spettatori p. 36 - Le organizzazioni malate p. 39 - L'identità sociale p. 39 - La prestazione del gruppo p. 42 - Influenza sociale nei piccoli gruppi p. 45 - Le dinamiche della platea osservatrice p. 47	
Capitolo quarto I danni del mobbing	50
Le conseguenze per la vittima p. 50 - Stress e mobbing p. 51 - Il PTSD, Disordine Post-Traumatico da Stress p. 54 - Conseguenze per l'azienda e per la società p. 56 - Individuazione e diagnosi delle vittime p. 58 - Come contrastare il mobbing p. 59 - Lato giuridico e costi del mobbing p. 65 - I costi del mobbing p. 71 - Conclusioni p. 72	

Parte seconda
La ricerca

Situazioni di mobbing tra i lavoratori bancari p. 75 - Lo stato dei lavoratori p. 76 - Analisi dei dati p. 103 - Fattori emergenti p. 110 - Conclusioni p. 118

Appendice alla seconda parte
Questionario sul mobbing

119

Parte terza
Casi di mobbing e strategie di intervento

Capitolo primo
Casi di mobbing

125

Relazione e certificazione su un caso di mobbing p. 125 - Il caso di Giorgio: il bancario di paese p. 129 - Un caso breve: Andrea il direttore di banca p. 132 - Troppo tardi: il caso di Irene p. 133

Capitolo secondo
Per una ergonomia della comunicazione

138

Stimolare il contatto e l'interazione p. 139 - Specificatamente mobbing p. 149 - L'autostima p. 150 - I *workaholic*, quando l'autostima viene solo dal lavoro p. 151 - I disoccupati, l'autostima in caduta libera p. 151 - L'importanza dell'identificazione p. 154 - Diventare meno emotivi e più razionali p. 154 - La Strategia Razionale-Emotiva p. 154 - Saper rifiutare p. 154 - Gli atteggiamenti da adottare p. 155

Bibliografia

157